

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir, (2003:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir, (2008:6-7), tidak terlepas dari lingkup kepentingan umum dimana pelayanan publik diselenggarakan dalam rangka memenuhi kepentingan umum. Kepentingan umum berasal dari himpunan kepentingan-kepentingan pribadi yang sama, di mana kepentingan pribadi berasal dari hak asasi manusia. Akan tetapi, tidak semua kepentingan pribadi yang sama akan menjadi kepentingan umum.

Sedangkan Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2009 adalah segala rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ,atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, seperti contohnya Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2.2.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir H.A.S. (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur;

Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus professional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.2.2 Peran Pelayanan Publik

Peranan pelayanan adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, maka setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. Menurut Zeithami menyatakan bahwa *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar menurut Fendy Tjiptono (2001:21). Ada empat unsur pokok dalam konsep ini:

a. Kecepatan

b. Ketepatan

c. Keramahan

d. Kenyamanan

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 20 Tahun 2006 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik mengemukakan bahwa Standar Pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi

mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2.2.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum

Undang-undang nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan telah mengatur mengenai Standar Pelayanan Angkutan Orang (Pasal 141) yang mewajibkan Perusahaan yang Angkutan Umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Untuk melaksanakan ketentuan tersebut, Menteri Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan:

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.

2. Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan jalur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di Kawasan Perkotaan.
3. Kawasan Perkotaan adalah wilayah yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial dan kegiatan ekonomi.
4. Kawasan Megapolitan adalah kawasan yang terbentuk dari 2 (dua) atau lebih Kawasan Metropolitan yang memiliki hubungan fungsional dan membentuk sebuah sistem.
5. Kawasan Metropolitan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk secara keseluruhan sekurang-kurangnya 1.000.000 jiwa.
6. Kawasan Perkotaan Besar adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang

saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk antara 500.000 sampai dengan 1.000.000 jiwa.

7. Kawasan Aglomerasi Perkotaan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang terdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dan membentuk sebuah sistem.

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan dilakukan di Kawasan Perkotaan meliputi Kawasan Megapolitan, Kawasan Metropolitan dan Kawasan Perkotaan Besar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. Yang dimaksud dengan Kawasan Perkotaan berupa:

- a) Kota sebagai daerah otonom
- b) Bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan
- c) Kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan, atau
- d) Kawasan aglomerasi perkotaan

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan harus didukung dengan:

- a) Mobil bus yang berkapasitas angkutan massal
- b) Lajur khusus
- c) Trayek angkutan umum lain yang tidak berhimpitan dengan trayek angkutan massal

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Standar ini merupakan acuan bagi Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa yang meliputi:

1. Jenis Pelayanan, yang meliputi:

- a. Keamanan
- b. Keselamatan
- c. Kenyamanan
- d. Keterjangkauan
- e. Kesetaraan, dan
- f. Keteraturan

2. Mutu pelayanan, yang meliputi:

- a. Indikator, dan
- b. Nilai, ukuran atau jumlah

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan yang sudah ada wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan (diundangkan pada tanggal 1 Februari 2012).

2.3 Otonomi Daerah

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah mendefinisikan otonomi daerah sebagai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan Sumaryadi (2005:48) mengatakan otonomi daerah adalah keleluasaan dalam bentuk hak dan wewenang serta kewajiban dan tanggung jawab badan pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerahnya sebagai manifestasi dari desentralisasi. Sedangkan daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah

tertentu berwenang dan mengatur kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri sesuai dengan perundang-undangan.

Pemerintah daerah dengan otonomi adalah proses peralihan dari sistem dekonsentrasi ke desentralisasi. Otonomi adalah penyerahan urusan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam sistem birokrasi pemerintahan. Tujuan otonomi adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan urusan ini adalah antara lain; menumbuhkembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah, dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan, sejalan dengan penyerahan urusan, apabila urusan tersebut akan menjadi beban daerah, maka akan dilaksanakan melalui asas pembantuan.

Dengan demikian, dampak pemberian otonomi daerah ini tidak terjadi pada organisasi/administrative lembaga pemerintah daerah saja, akan tetapi berlaku juga pada masyarakat (publik). Peranan masyarakat dan swasta dalam pembangunan daerah akan semakin besar dan menentukan. Perlu kita sadari tanpa meningkatkan partisipasi masyarakat dan swasta, otonomi akan kehilangan makna dasarnya. Melalui otonomi, pemerintah daerah mempunyai peluang yang lebih besar untuk mendorong dan memberi

motivasi membangun daerah yang kondusif, sehingga akan munculnya kreasi dan inovasi masyarakat yang dapat bersaing dengan daerah lain. Di samping itu, daerah dapat membangun pusat pertumbuhan daerah, mengingat daerah lebih akrab dengan masyarakat dan lingkungannya.

2.4 Transportasi

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi seperti itu merupakan suatu jasa yang diberikan guna menolong barang atau orang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Menurut Setijowarno dan Frazila (2001) transportasi berarti suatu kegiatan untuk memindahkan sesuatu (orang dan atau barang) dari satu tempat ke tempat yang lain, baik dengan atau tanpa sarana (kendaraan, pipa, dan lain-lain).. Sedangkan menurut Salim (2006), Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Jadi bisa dikatakan kalau transportasi merupakan usaha mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Adapun unsur yang membentuk makna transportasi ialah :

- a. Manusia yang membutuhkan
- b. Barang yang dibutuhkan
- c. Kendaraan sebagai alat/ sarana
- d. Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
- e. Organisasi (pengelola transportasi)

Kelima unsur ini mempunyai ciri-ciri tersendiri yang harus dipertimbangkan dalam menelaah masalah transportasi. Dalam hubungan ini perbaikan atau peningkatan transportasi terjadi bila terjadi perlakuan dan perbaikan pada salah satu atau lebih unsur-unsur tersebut.

2.5 Layanan Transportasi

Layanan transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Manfaat perpindahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek sesuai tujuannya, yaitu aspek ekonomi, sosial, politis, bahkan hankam. Menurut Mulyono(2009:153), Berdasarkan pelakunya pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta. Pelayanan pemerintah lebih diutamakan pada pengaturan transportasi, sedangkan pelayanan penyelenggaraan transportasi lebih banyak dilakukan oleh pihak swasta.

Penyelenggaraan layanan transportasi berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. *Aman*; barang yang dipindah tidak menjadi rusak atau cacat. Kalau untuk manusia, prinsip aman mencakup bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa.
- b. *Nyaman*; barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas. Sedangkan manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan.
- c. *Mudah*; tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu pelayanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat.
- d. *Ekonomis*; murah, terjangkau semua lapisan masyarakat.
- e. *Lancar*; menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesingkat-singkatnya.
- f. *Ramah Lingkungan*; tidak berdampak negative (misalnya getaran, kebisingan dan gas buang) yang dapat merusak lingkungan.

Pengaturan sistem transportasi (*transportasi system management*) dilakukan dengan dua cara pendekatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pendekatan dari sisi penyediaan (*supply*), fokusnya adalah mengelola penyediaan prasarana (*infrastructure*) dan sarana transportasi yang disesuaikan dengan peningkatan kebutuhan transportasi. Prasarana transportasi mencakup jalan darat, terminal, tempat parkir, rambu-rambu lalu lintas, rel kereta api dan stasiun kereta api. Sedangkan yang dimaksud dengan sarana transportasi mencakup berbagai model transportasi (*mode of transports*), yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan umum (bus, angkutan kota, angkutan desa dan kereta api).
- b. Pendekatan dari sisi permintaan (*demand*) transportasi, fokusnya adalah mengelola pelaku perjalanan atau disebut manajemen permintaan transportasi (*transportation demand management*).

2.6 Trans Metro Pekanbaru

Penduduk Kota Pekanbaru saat ini lebih kurang berjumlah 850.000 jiwa (BPS Kota Pekanbaru tahun 2010) setiap tahunnya akan bertambah. Semakin bertambah jumlah penduduk semakin banyak pula permasalahan yang ada terutama masalah transportasi di perkotaan.

Saat ini jumlah kendaraan pribadi di kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan,

pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang sembrawat. Untuk menyikapi masalah tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang biasanya dikenal dengan “SAUM” yang merupakan singkatan dari Sistem Angkutan Umum Massal. Bus yang digunakan bernama Bus Trans Metro Pekanbaru. Sistem angkutan ini dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 tahun 2009.

Trans Metro Pekanbaru ini mulai beroperasi pada tanggal 18 Juni 2009. Pertumbuhan penumpangnya cukup bagus. Trans Metro Pekanbaru merupakan transportasi yang didambakan oleh masyarakat Pekanbaru karena selain bisa memberikan pelayanan, aman, nyaman dan juga terjangkau oleh masyarakat angkutan umum.

Trans Metro Pekanbaru adalah sistem angkutan umum massal di kota Pekanbaru, merupakan solusi untuk mengatasi kemacetan secara bertahap dan terprogram bagi masyarakat. Pada awal operasional Bus Trans Metro Pekanbaru mendapat bantuan dari Kementerian Perhubungan berjumlah 20 unit untuk 2 koridor pertama. Sejak bulan Juni 2013 operasional bus Trans Metro Pekanbaru telah ditambah sebanyak 50 unit, untuk 5 koridor baru. Jadi total bus Trans Metro Pekanbaru sekarang sebanyak 70 unit untuk 7 koridor dengan 182 shelter yang tersebar di wilayah kota Pekanbaru.

Keberadaan Trans Metro Pekanbaru di Pekanbaru tidak terlepas dari campur tangan pemerintah pusat yang mengemukakan konsep Sistem Angkutan Umum Massal dan memberikan bantuan dalam proyek ini. Regulasi pemerintah yang mengatur penyerahan kewenangan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengoperasian armada angkutan darat bus Trans Metro Pekanbaru sesuai dengan tupoksi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 08 Tahun 2008 dan MOU antara Pemerintah Kota dan Pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Perhubungan dalam rangka pengembangan Sistem Angkutan Umum Massal Nomor : AJ.206/2/6/DRJD/2007 dan 06/WK/III/2007 tanggal 09 Maret 2007. Kebijakan Pemerintah dalam pengaturan kewenangan angkutan adalah dalam rangka mereformasi sistem angkutan umum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa meninggalkan para pelaku usaha sektor angkutan darat yang telah ada.

Trans Metro sejak dioperasikan hingga sekarang telah melayani sembilan koridor, yakni :

- a. Koridor satu; Pelita Pantai – Pandau, yang menghubungkan Pelita Pantai – Jl. Jend. Sudirman – Bandar Udara SSQ II – Jl. Kaharuddin Nasution – Jl. Pasir Putih – Perumnas Pandau.
- b. Koridor dua; Terminal BRPS – Kulim PP, yang menghubungkan Terminal Bandar Raya Payung Sekaki – Jl. T. Tambusai – Jl. Jend.

Sudirman (U-Turn RRI) – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Imam Munandar – Kulim Atas.

- c. Koridor tiga; Kampus UIN yang menghubungkan Kampus UIN Panam – Jl. HR Subrantas – Jl. Arifin Ahmad – Jl. Sudirman (berhenti di Halte Dipo bagi yang ingin transit. Kemudian mutar di bawah Fly Over Harapan Raya dan berhenti di halte Awal Bross untuk transfer).
- d. Koridor empat A; yang menghubungkan Pasar Tangor – Jl. Hangtuah – Jl. Sudirman (U Turn RRI) – Jl. Sudirman – Jl. Samratulangi – Jl. A. Yani – Jl. Riau – Jl. Panglima Undan – Jl. Senapelan – Pasar Wisata (Pasar Bawah) – Jl. A. Yani – Jl. Juanda (U-Turn Telkom).

Koridor empat B; yang menghubungkan Terminal Bandar Raya Payung Sekaki (BRPS) – Mall SKA – Jl. Arengka (Soekarno Hatta) – Jl. Riau – Mall Ciputra – Jl. Panglima Undan – Jl. Senapelan – Pasar Wisata (Pasar Bawah) – Jl. A. Yani – Jl. Riau – BPRS.

- e. Koridor lima A; yang menghubungkan Sei Duku – Jl. Sutomo – Jl. Beringin – Jl. Pattimura – Jl. Diponegoro – Jl. Hangtuah – Jl. H.M Dahlan – Jl. Sisingamangaraja (U-Turn Korem) – Jl. H.M. Dahlan – Jl. Hangtuah – Jl. Diponegoro.

Koridor lima B; yang menghubungkan Sei Duku – Jl. Sutomo – Jl. Setia Budi – Jl. Sudirman – Jl. Gajah Mada – Jl. Diponegoro (U-Turn Bundaran Jl. Pattimura) – Jl. Gajah Mada – Jl. Sudirman (U-Turn

Dibawah Jembatan Siak IV) – Jl. Setia Budi – Tanjung Datuk – Sei Duku.

- f. Koridor enam; yang menghubungkan Torganda Pasir Putih – Simpang Marpoyan – Jl. Kaharuddin Nasution – Baterai R – Jl. Sukarno Hatta – Pasar Pagi Arengka – Jl. Subrantas – Jl. SM. Amin – Terminal BRPS.
- g. Koridor tujuh A; yang menghubungkan Simpang Kaharuddin Nasution (Kartama) – Impres – Jl. Rambutan – Jl. Arifin Ahmad (U-Turn SPBU) – Jl. Arifin Ahmad – Jl. Paus – Jl. T. Tambusai – Jl. Paus (U-Turn Global Bangunan) – Jl. T. Tambusai (U-Turn Simpang Masjid) – Jl. Paus.
- h. Koridor delapan A; yang menghubungkan Kantor Walikota – Jl. Cut Nyak Dien – Jl. A. Yani – Ps Bawah – Jl. Riau – Jembatan Siak Hulu II – Umban Sari – Yos Sudarso – Unilak.

Koridor delapan B; yang menghubungkan Unilak – Simpang Bingung – Palas – Jl. Muara Fajar – Kantor Camat Rumbai – Jl. Padat Karya – Jembatan Siak II – Umban Sari – Unilak.
- i. Koridor Sembilan; yang menghubungkan Jalur Pekanbaru – Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar.

Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya tingkat polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang berdiri untuk bus yang besar dan 22

penumpang duduk dan 10 penumpang berdiri untuk bus yang kecil, serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, dan mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Setiap 10 menit sekali bus Trans Metro Pekanbaru berhenti di shelter-shelter khusus dan bus ini memiliki jadwal dari pukul 06.00 Wib, hingga pukul 22.00 Wib, dan tidak harus menunggu penumpang penuh, karena sopirnya digaji bulanan tetap, bukan harus mengejar setoran untuk mendapatkan gaji seperti yang terjadi pada angkutan kota pada umumnya. Itulah kelebihan bus Trans Metro Pekanbaru, jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya.

Trans Metro Pekanbaru diharapkan dapat mengatasi permasalahan transportasi angkutan umum yang ada di wilayah Kota Pekanbaru. Tujuan dikembangkannya Trans Metro Pekanbaru adalah untuk meningkatkan pelayanan transportasi yang lebih baik kepada masyarakat dengan menciptakan sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas dan berkelanjutan, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan.

Manfaat Trans Metro Pekanbaru adalah:

1. Nyaman, Aman, Cepat, Hemat dan dapat diandalkan
2. Berkurangnya pengguna kendaraan pribadi

3. Menurunkan tingkat kebisingan dan polusi

4. Penghematan bahan bakar.

Untuk Koridor 1 dan 2 ada peralihan pengelolaan Trans Metro dari UPTD Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru kepada PD Pembangunan. Dan ini terhitung sejak tanggal 1 Januari 2014 untuk 20 unit bus Trans Metro Pekanbaru akan dialihkan pengelolaannya dari Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan ke Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan. Hal ini berdasarkan hasil konsultasi lisan yang dilakukan oleh Dishub Pekanbaru ke BPKP Pekanbaru sebelum itu PD. Pembangunan harus mengajukan permohonan pinjam pakai ke Walikota Pekanbaru. serta meminta pendapat hukum (Legal Opinion) ke Kejaksaan agar proses tersebut tidak melanggar hukum. Bagaimana pun secara prosedural, proses suatu hibah dinyatakan sah jika Berita Acaranya telah ada.

2.7 Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Sebagai seorang pembeli, seorang muslim harus mengikuti aturan Allah SWT misalnya dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang bersifat kebijaksanaan dalam proses transaksi atau dengan tidak menawar barang yang sedang ditawarkan oleh orang lain. Begitupun seorang pembeli harus mengikuti peraturan-peraturan yang memang disahkan oleh pemimpin misalnya dengan

tidak membeli barang haram. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surat An-nisa' ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang Artinya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا نَفِّسُوا عَنْكُمْ وَأَبْنَاءَكُمْ وَأَزْوَاجَكُمْ مِمَّا فَلَاحَ فِيهِ
طَبِيبَاتٍ يَهِيهِ
يَا أَيُّهَا يَنْ تَيَمَّمُوا لِحْيَتَهُ مِنْهُ
حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman , nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal

kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadist. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya:

“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.”

Adiwarman Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan Artinya:

لَهُمْ ۖ غَلِيظُ ۖ
عَنْهُمْ لَهُمْ هُمْ ۖ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah maupun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah-lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

2.8 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir, disamping untuk dapat mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian yang dapat dijadikan landasan kajian untuk dapat dikembangkan wawasan berfikir peneliti. Dimana penelitian sebelumnya yaitu:

Poltak Situmeang (2008) “Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Antar Kota (Studi Kasus: Angkutan Umum Trayek Medan – Tarutung)” penelitian ini membahas mengenai kinerja angkutan umum yang melayani trayek Medan – Tarutung, sehingga diperoleh kinerja pelayanan yang memadai, baik bagi penyedia jasa maupun bagi pengguna jasa angkutan tersebut.

Fitriah Isky Farida (2011) “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan JABODETABEK (Studi Kasus: Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor – Jakarta)” penelitian ini membahas mengenai atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan kereta api ekspres Pakuan Bogor – Jakarta.

2.9 Definisi Konsep

Untuk memudahkan menganalisa serta membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis akan menjelaskan beberapa definisi tentang penelitian ini, sebagai berikut:

a) **Pelayanan Publik**

Segala rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ,atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b) **Pemerintah Daerah**

Mendefinisikan otonomi daerah sebagai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c) **Otonomi Daerah**

Kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

d) Pelayanan Transportasi

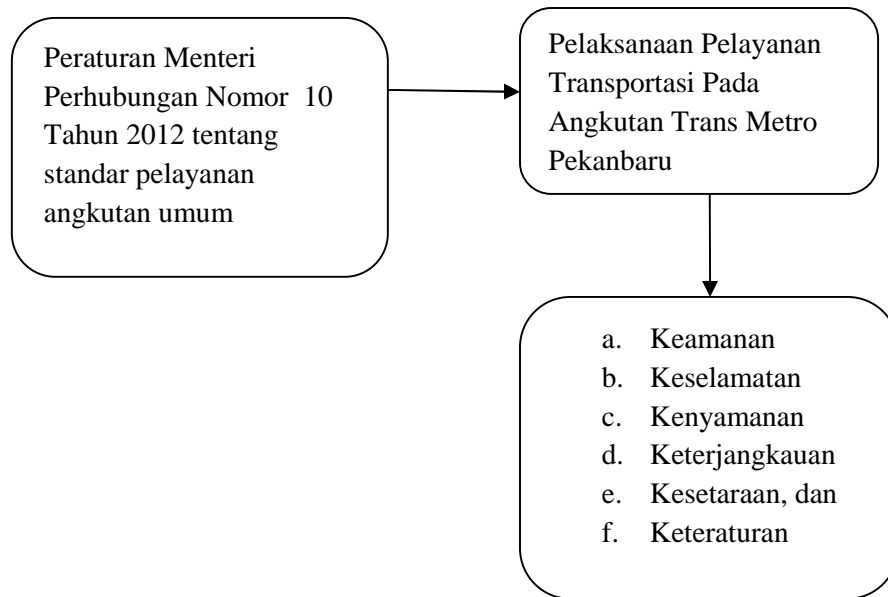
Memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Berdasarkan pelakunya, pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta.

e) Trans Metro Pekanbaru

Sarana angkutan umum massal yang dikenal dengan TransMetro Pekanbaru ini, dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru guna mengatasi masalah kemacetan serta sebagai pelayanan transportasi perkotaan. Pelaksanaan kebijakan ini berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 Tahun 2009 dimana kota Pekanbaru termasuk kota percontohan di bidang transportasi.

2.10 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Keterangan gambar:

—————> : Pelaksanaan

Pada tabel 2.2 ini menjelaskan bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 untuk mewajibkan Perusahaan Angkutan Umum memenuhi standar pelayanan minimal. Melalui pelaksanaan pelayanan Trans Metro Pekanbaru yang diharapkan dapat membuat masyarakat merasa aman, nyaman, murah dalam menggunakan Trans Metro Pekanbaru.

Namun dalam pelaksanaannya Trans Metro Pekanbaru belum dapat dikatakan berhasil, karena masyarakat masih banyak menggunakan

kendaraan pribadi. Akibatnya, banyak kendaraan menumpukan di badan jalan yang menimbulkan kemacetan.

Selain itu, belum optimalnya Trans Metro memposisikan diri sebagai angkutan umum massal yang aman, nyaman, terjadwal, handal dan berkelanjutan. Serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah dalam mengenalkan transportasi baru yang ada di kota Pekanbaru kepada masyarakat. Sehingga masyarakat banyak yang kurang tahu rute Trans Metro Pekanbaru tersebut kemana saja. Pada bagian proses ini yang akan menjadi objek penelitian untuk difokuskan: Bagaimana pelaksanaan pelayanan Trans Metro Pekanbaru? Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan Trans Metro Pekanbaru?

2.11 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelaksanaan Pelayanan Transportasi Pada Angkutan Trans Metro Pekanbaru (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012)	1. Keamanan	a. Halte dan fasilitas pendukung halte b. Bus dan fasilitas pendukung bus
	2. Keselamatan	a. Manusia b. Bus c. Prasarana
	3. Kenyamanan	a. Halte dan fasilitas pendukung halte b. Bus dan fasilitas pendukung bus
	4. Keterjangkauan	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan c. Tarif
	5. Kesetaraan	a. Kursi prioritas b. Ruang khusus untuk kursi roda c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus
	6. Keteraturan	a. Waktu tunggu b. Kecepatan perjalanan c. Waktu berhenti di halte d. Informasi pelayanan e. Informasi waktu kedatangan mobil/bus f. Informasi halte yang akan dilewati g. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil/ bus h. Informasi gangguan perjalanan mobil/ bus i. Sistem pembayaran

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014